



KEMINMAAN KUNTA
Hyvinvointipalvelut

SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELI- PALVELUJEN TUOTTAMISESTA

5.7.2018

Sisällysluettelo

I Sääntökirjan yleinen osa

1. Sääntökirja.....	6
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	6
1.2. Sääntökirjan muuttaminen.....	6
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika.....	6
2. Määritelmät.....	7
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	8
3.1 Asiakkaan asema.....	8
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	9
3.3 Sopimus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä asumispalveluissa.....	9
4. Palveluntuottaja.....	10
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	10
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä.....	11
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	11
4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	12
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun.....	15
hinnoittelu.....	15
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	16
7. Palvelun laskutus.....	17
7.1. Keminmaan kunta.....	17
7.2 Vaana –palvelusetelijärjestelmän käyttäminen.....	18
7.3 Palvelusetelin veloittaminen.....	18
7.4. Asiakas.....	18
8. Vastuut ja vakuutukset.....	19
9. Verotus.....	19
10. Hintojen muutos.....	20

1. Kotihoito.....	21
1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	21
1.2 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	22
1.3 Kotihoidon palvelukuvaus.....	24
1.4 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja.....	28
viivästymisistä.....	28
1.5. Asiakastietojärjestelmä.....	30
1.6. Palvelusetelin arvo kotihoidossa.....	30
1.7 Laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	31
2. Henkilökohtainen avustajatoiminta.....	32
2.1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat.....	32
2.2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa.....	32
palvelusetelillä tuotettava palvelu.....	32
2.3 Sopimusosapuolet.....	32
2.3.1 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat.....	32
2.3.2 Palveluntuottajan velvollisuudet.....	33
2.3.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	33
2.4. Palvelun sisältövaatimukset.....	34
2.5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	35
2.6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....	35
2.7. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi.....	35
2.8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen.....	35
Sopimukseen.....	35
2.8.1 Palvelukerran peruutus.....	35
2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	36
2.8.3 Palvelun virhe.....	36

2.8.4	Palvelun viivästyminen.....	37
2.8.5	Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	37
2.8.6	Reklamaatio ja palaute.....	38
2.8.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	38
2.8.8	Salassapitovelvollisuus.....	39
2.9	Palvelujen hinnoittelu.....	39
2.9.1	Palvelujen sallittu hinnoittelu.....	39
2.9.2	Palvelumaksu/laskutus.....	39
3.	Vanhusten tehostettu palveluasuminen.....	40
3.1	Palvelujärjestelmän asiakkaat.....	40
3.2.	Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa.....	40
	palvelusetelillä tuotettava palvelu.....	40
3.3	Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	41
3.4	Asiakastietojen dokumentointi.....	48
3.5	Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa.....	49
3.6	Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa.....	49
3.7	Laskutus Keminmaan kunnalta ja asiakkaalta.....	49
4.	Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelujen sisällön kuvaus.....	50
4.1	Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta.....	50
4.2	Tilat ja toimintayksikön sijainti.....	51
4.3	Apuvälineet ja laitteet.....	52
4.4	Hoiva, hoito ja muut palvelut.....	52
4.5	Ruokahuolto ja ateriapalvelut.....	53
4.6	Laadunhallinta.....	54
4.7	Henkilöstö.....	55
4.8	Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy.....	56

5. Palvelusetelin myöntäminen, määräytymisperusteet ja arvo.....	57
6. Palvelusetelin voimassaolo.....	61
7. Kehitysvammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminta.....	61
7.1 Kehitysvammaisten henkilöiden päivä- ja työtoiminta.....	61
Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	61
8. Palvelun laatuvaatimukset.....	62
8.1 Tilat, laitteet ja välineet.....	62
8.2 Turvallisuus.....	62
8.3 Henkilöstö ja osaaminen.....	63
8.4 Laadun hallinta.....	63
8.5 Palvelun sisällön vaatimukset.....	64

II Sääntökirjan yleinen osa

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Keminmaan kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Keminmaan kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, erillinen sopimus palveluntuottajan ja kunnan välillä laaditaan palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Keminmaan kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keminmaan hyvinvointilautakunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäättös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystaloudissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihoitolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalihoitopalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettua palvelun tuottajaa.

5. **Omapäätösuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia asumispalveluissa tarkoitettuja palveluita, jotka asiakas omaehtoisesti hankkii ja myös maksaa itse (esim. fysioterapia, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Keminmaan kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan Keminmaan kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Keminmaan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Keminmaan kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keminmaan kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimusmalli löytyy Keminmaan kunnan verkkosivuilta. Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Keminmaan kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulositonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Mikäli Keminmaan kunta lopettaa

palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Keminmaan kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyytilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keminmaan kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3.3 Sopimus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä asumispalveluissa

Asiakkaan valitsema asumispalvelujen tuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen asumispalvelun antamisesta. Sopimuksessa määritellään asumispalvelun sisältö, jossa on eritelty

palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Kirjallisessa sopimuksessa asumispalvelun tuottamisesta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. palveluiden hinnat ja sisällöt, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu
2. vuokra
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito ja tietojen luovutus
9. laskutusehdot
10. sopimuksen irtisanomismenettely
11. maksukäytännöt tilanteissa, jos asiakkaan palveluun tulee pitempiaikaisia katkoksia

Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

4. Palveluntuottaja

4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna. Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Keminmaan kunnan verkkosivuilta. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistamiseksi tulee palveluntuottajan toimittaa hakutilanteessa vaaditut liitteet Keminmaan kunnalle automaattisesti kerran vuodessa.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit. Kunnassa toimivien ympärivuorokautisten asumispalveluiden osalta kunnan asettama seurantaryhmä kokoontuu vuosittain yhdessä palveluntuottajan kanssa arvioimaan palveluiden toteutusta ja laatua.

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Hyvinvointilautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Keminmaan kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Keminmaan kunnan palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- esittää tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskenneltäessä lasten kanssa
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Ympäri vuorokautista asumispalvelua tuottavien palveluntuottajien on toimitettava Liitteen 2 mukaiset asiakirjat.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
 - laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
 - palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
 - palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
 - palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

4.4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimusmalli löytyy Keminmaan kunnan verkkosivuilta.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Keminmaan kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa.

Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Keminmaan kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnalle hakemuksen mukaiset viranomaisselvitykset automaattisesti 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Keminmaan kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palvelun tuottajan tulee informoida Keminmaan kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Keminmaan kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja

korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain Keminmaan kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Keminmaan kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Keminmaan kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita Keminmaan kunnan toimesta.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntävällä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Keminmaan kunta voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii hyvinvointilautakunta, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. Keminmaan kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa Keminmaan kunnalle rekisteriasioden yhteyshenkilön. Keminmaan kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Keminmaan kunnan hyvinvointipalvelujen antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Keminmaan kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Keminmaan kunnan hyvinvointipalveluille, Kunnantie 3, 94400 Keminmaa.

Palvelun tuottajan ja Keminmaan kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Keminmaan kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Keminmaan kunnan sähköisten asiakastietojärjestelmien mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

7. Palvelun laskutus

7.1. Keminmaan kunta

Keminmaan kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä toimitetaan raportti toteutuneesta palvelusta /hoitopalaute. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Keminmaan kunnalta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä laskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Keminmaan kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

7.2 Vaana –palvelusetelijärjestelmän käyttäminen

Keminmaan kunta ottaa käyttöön Vaana –palvelusetelijärjestelmän 1.8.2018 alkaen palvelusetelilaskutuksen hoitamiseksi. Palveluntuottajien tiedot julkaistaan Palvelutili Oy:n palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi, jossa on katsottavissa palveluntuottajan yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnat.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti Palvelutili Oy:n verkkopalvelussa. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palvelusetelisivustolla. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

7.3 Palvelusetelin veloittaminen

Palvelu tuotetaan palvelusetelin voimassaoloaikana. Palveluntuottaja veloittaa Keminmaan kuntaa toteutuneesta palvelusta myönnetyn palvelusetelin puitteissa Palvelutili Oy:n maksuliikejärjestelmän kautta. Palveluntuottaja veloittaa toteutetun palvelun sen tuottamisen jälkeen kalenterikuukausittain. Palvelun päättyessä muuten, palveluntuottaja voi veloittaa palveluseteliä palvelun keston ajalta. Ennen palvelun veloittamista palveluntuottajan on toimitettava kunnan yhteyshenkilölle asiakaskohtaiset palvelun tuottamisajat ja poissaoloraportit. Raportit on toimitettava palvelun tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden ensimmäinen (1.) arkipäivä. Palveluntuottaja veloittaa asiakkaan palveluseteliä palvelun tuottamisajalta. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajan Palvelutili Oy:n palveluun merkitsemien palveluntuottamisvuoro-kausien jälkeen Palvelutili Oy tilittää maksun palveluntuottajan tilille ja pidättää tili-tettävästä summasta voimassa olevan palvelupalkkion 0,7 % (jatkuvat asumispalvelut) tai 3 % (muut palveluntuottajat). Palveluntuottaja ei voi periä palvelusetelillä tuotetusta palvelusta maksua asiakkaalta. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

7.4. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa/käyntiä. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty aika katsotaan kokonaan toteutetuksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Keminmaan kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Keminmaan kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Keminmaan kunta ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.

9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai

- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvoma muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

10. Hintojen muutos

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Keminmaan kunnalle 31.8 mennessä. Kunta ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

II Sääntökirjan palvelukohtainen osa

1. Kotihoito

1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään.

Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihoitoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun.

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotihoito painottuu yli 75 – vuotiaisiin, mutta samoja kriteerejä noudatetaan soveltuvin osin myös muihin asiakkaisiin.

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaalle tai hänen edustajalleen, joka:

- kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan kunnan tarjoamien palveluiden piiriin
- ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta

Asiakkaille, jotka saavat vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin, ja vähintään 10-20 % sotainvalideille ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska näillä asiakasryhmillä palvelut ovat maksuttomia.

Kotihoidon palvelu käynnistyy arviointikäynnillä asiakkaan luona. Palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Jokaiselle asiakkaalle suunnitellaan tarkoituksenmukaisin järjestely hoidon ja hoivan toteutuksessa. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdään asiakkaalle päätös palvelujen myöntämisestä tai hylkäämisestä. Palvelu perustuu kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

1.2 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palvelun aikarajoitus

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kolme arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Työpyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-15.00 välisenä aikana. Kotiutuville ns. vanhoille asiakkaille (=palvelu- ja hoitosuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikana. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoja tai viivytyksiä.

Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Kuitenkin vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2013:11).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on STM:n lääkehoito-oppaan (Turvallinen lääkehoito – valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM oppaita 2005:32) mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Laatu

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksyttyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Kemnmaan kunnan kotihoidon toimesta on suoritettu palvelutarpeen arviointi ja laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuuluva keskimääräinen aika sekä tehty palvelupäätös.

Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu onko kyseessä kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoitokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoitokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Kemnmaan kunnan palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan perustuen mm. RAI-arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa kaupungin kotihoitoyksikkö. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot kaupungin kotihoitotoimistoon. Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujenkäytössä

sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi Keminmaan kunnan kotihoidon toimistoon, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoitajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan/ omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle myös palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa lääkehoitoon kuuluvaan lääkkeiden jakoon annoksiin suunnitellaan palvelutunteja yksilöllisen arvion mukaan. Jos asiakkaan lääkkeiden jakelu suoritetaan apteekin annosjakeluna, apteekin annosjakelu kustannuksen maksaa Keminmaan kunta.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

1.3 Kotihoidon palvelukuvaus

Kotipalvelu

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan palvelutarpeen muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta
- Kylpeminen: kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto. Pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus.

Ravinto:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet),
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo).

Kodin hoito:

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti.
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden vaihtaminen.
- pyykipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna, tarvittaessa osana säännöllistä kotihoitoa.
- Palvelusetelillä ei saa ostaa siivouspalvelua.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

Asiointi ja saattaja-apu

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään

Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa

- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät
 - yleisvointi, sairauden oireet
 - painon ja turvotusten seuranta
 - ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
 - Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa
 - Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista.

- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille.
 - Henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
 - Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- terveysneuvonta ja ohjaus
 - toimintakyvyn arviointi ja seuranta Keminmaan kunnan kotihoidon käyttämillä arviointimenetelmillä
 - apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti.
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Yöhoito:

Asiakkaan tarvitessa yöhoitoa/käyntejä, niistä sovitaan erikseen kunnan kotihoidon ja palveluntuottajan välillä ennen palvelun aloittamista.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Keminmaan kunnan hoitotarvikejakeluohje).

Avaimet ja ovikoodit:

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

1.4 Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta palveluntuottajalle välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu/hyvitys: Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku: Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Palveluntuottaja voi irtisanoa palvelun kahden viikon irtisanomisajalla.

Vahingonkorvaus: Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäännä.

Reklamaatio: Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, reklamaatiosta on annettava tieto myös Keminmaan kunnan kotihoitoon. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti.

1.5. Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO ja Avo-Hilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Keminmaan kunnan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa. Arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Keminmaan kunnalle lopullista arkistointia varten.

1.6. Palvelusetelin arvo kotihoidossa

Palveluseteliä voidaan myöntää enintään 20 h/kk/asiakas. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu, arvioidaan palvelusetelien tarve uudelleen.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on kiinteä ja vastaa hyvinvointilautakunnan määrittelemää tilapäisen kotihoidon asiakasmaksua.

1.7 Laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu neljännestunnin tarkkuudella.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palvelun tuottajan tulee toimittaa kotihoidon toimistosihteerille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Tiedot tulee toimittaa laskun liitteenä.

Laskutusosoite:

Keminmaan kunta

Hoiva- ja asumispalvelut / Kotihoitokeskus

Järventaustantie 20

94400 Keminmaa

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö:

Toimistosihteerä Maarit Vapa

2. Henkilökohtainen avustajatoiminta

2.1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Keminmaan kunta arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen.

2.2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Erityistä aikaa, jolloin viimeistään palvelun tuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelusetelillä tuotettava palvelu, ei aseteta.

2.3 Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

2.3.1 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu – palvelun. Asiakkaan ja palveluntuottajan välillä syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty.

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat tilauksen ja tilausvahvistuksen perusteella määrittyvät yksilölliset palvelusopimuksen ehdot ja nämä yleiset sopimusehdot. Henkilökohtainen apu -palvelun yleiset sopimusehdot kuuluvat Keminmaan kunnan laatimiin palveluntuottajien hyväksymiskriteereihin (ks. osa I luku 4).

2.3.2 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu-palvelun asiakkaan tilauksessa / palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä siitä, että Kemnimaan kunnan edellyttämiä palveluntuottajaan kohdistuvia vaatimuksia noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu-palvelun antamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot sekä jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Jos, palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. (ks. osa I luku 6.)

2.3.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelun tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu – palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palvelun tuottaja voi laskuttaa Kemnimaan kunnalta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakas hyväksyy palveluntuottajan suorituksen työselosteessa.

2.4. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta saajalta sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta on selvittävä, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavaa henkilökohtaista apua Keminmaan kunnassa voidaan käyttää:

- pieniin tuntimääriin (enintään 30h/kk), mikäli työnantajamallin mukaista henkilökohtaista avustajaa ei saada palkattua
- äkillisissä tilanteissa, jossa avustajan saanti ei onnistu eikä kotipalvelu kykene vastaamaan välttämättömään avun tarpeeseen

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

2.5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu -palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

2.6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottajan on raportoitava antamansa palvelut. Palveluntuottaja pyytää asiakkaan/omaisen/palvelukodin henkilökunnan kuittauksen palvelun suorittamisen tunti-ilmoitukseen. Palveluntuottaja liittää tästä kopion raportointiinsa ja toimittaa sen laskutusta varten kerran kuukaudessa osoitteella:

Keminmaan kunta, Vammaispalvelut, Rantatie 21, 94400 Keminmaa.

Palvelun tuottajan laskua ei voida hyväksyä ilman tunti-ilmoitusta, jossa tulee olla viite mitä laskua ilmoitus koskee. Keminmaan kunnassa on käytössä sähköinen laskutusjärjestelmä mitä kautta palveluntuottaja laskuttaa henkilökohtaisen avun palvelut kerran kuukaudessa jälkikäteen.

2.7. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Keminmaan kunnalla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kunnan kanssa.

2.8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen Sopimukseen

2.8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

2.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

2.8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

(Siitä syystä että asiakas on elinkeinoharjoittajaa heikommassa asemassa, niin kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.)

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

2.8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keminmaan kunnalle. Jos Keminmaan kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä.

2.8.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keminmaan kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

2.8.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos

erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

2.8.8 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

2.9 Palvelujen hinnoittelu

2.9.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista maksimissaan Kemnmaan kunnan määräämän tuntiinnan, joka on arkena 26 euroa/tunti, iltaisin (klo 18-) ja lauantaina 30 euroa/tunti ja sunnuntaina 40 euroa/tunti.

2.9.2 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Kemnmaan kunnan edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Muiden palvelujen (muu kuin palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Keminmaan kunnalta.

Palveluntuottaja laskuttaa Keminmaan kuntaa tehtyjen työtuntien perusteella Keminmaan kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Asiakkaan/ omaisen/palvelukodin henkilökunnan tulee hyväksyä palveluntuottajan laatimat työtuntilistat ennen laskutusta palveluntuottajan laskun liitteeksi tulevalla palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

3. Vanhusten tehostettu palveluasuminen

3.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Keminmaan hyvinvointilautakunnan hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on siis tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata Keminmaan kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, lakisosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3.2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

3.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Keminmaan kunnan vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun sisältö

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan vanhuksen arkeen tehostetun palveluasumisen yksikössä.

Tehostettu palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Palveluyksikössä on taattava mahdollisuus asumiseen elämän loppuun asti ja tarvittaessa saattohoitoon. Asiakkaiden hoivan tarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

Tehostettuun palveluasumiseen muuttavalle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnan kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialkohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään Keminmaan kunnan hyvinvointipalveluissa, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta tuottaja on yhteydessä asiakkaan terveysasemalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Kustannusvastuut on esitetty seuraavassa taulukossa.

		Vastuutaho kustannuksista			Lisätietoa
		Tilaaja	Tuottaja	Asukas	
Kustannuserät/ yleistilat	vuokrakustannus		X		asukkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
	sähkö		X		
	lämpö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X		
	ulkoalueet		X		
	laitteet ja kalusteet		X		
	verhot, matot		X		
	päivä- ja aikakauslehdet, tv-lupa		X		
	puhtaana-/kunnossapito		X		
Kustannuserät/ yksityistilat	vuokrakustannus			X	
	puhtaana-/kunnossapito		X		
	sähkö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X		
	tavanomaiset, ei hoidonkannalta välttämättömät kalusteet			X	asukas tuo omansa
	verhot, matot			X	asukas tuo omansa
	irtaimisto		X		
	vuodevaatteet			X	asukas tuo omansa
Tuotanto- hyödykkeet	elintarvikkeet		X		
	siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		X		
	wc- ja käsipyyhepaperit		X		
	hoito- ja hygieniatarvikkeet		X		
	vaipat	X			perustuu kunnan ohjeeseen hoitotarvikejakelusta

	lääkkeet, henkilökohtaiset hoito- ja hygieniatarvikkeet			X	poikkeuksena kosketuseristystyöhoito, neuvottava erikseen
	hoivatapahtumiin tarvittavat apuvälineet		X		
	turvajärjestelmät		X		
Henkilöstö	rekrytointi		X		
	työnjohto		X		
	työntekijät		X		
	varahenkilöstö		X		
	Toimistotyöntekijät, kuten palkanlaskenta ja laskutus		X		
	Palkat ja sosiaalivakuutusmaksut		X		
	vastuuvakuutukset		X		
	koulutus		X		
	terveydenhuolto		X		
	työvaatteet		X		
IT -laitteet ja ohjelmistot	Puhelin, fax ja modeemi		X		
	Atk -laitteet ja -ohjelmistot		X		
	Kulunvalvonta, hoitajakutsujärjestelmä		X		
	käyttökoulutus		X		

Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti:

Hoito- palvelu- ja liikuntasuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Hyvän hoidon tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa laadittuun hoito- ja palvelu- ja liikuntasuunnitelmaan sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheistensä hoitoon.

Asiakkaan päivittäistä palvelua ohjaavassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Perushoivaan kuuluu, että asukasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa riittävästi. Avun tarve määritellään yhteistoiminnassa asukkaan kanssa. Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asukkaan tarpeisiin nähden oikein mitoitettua ja osaavaa.

Asukkaan tilan muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa. Asukas saa itse määrittää sellaiset toiminnot, joista hän selviytyy ilman apua.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö: Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on olemassa.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (ml. suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto.

Asiakkaalle tulee lähtökohtaisesti mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).

Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuosituksen mukaisella ateriaritmilla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita.

Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistymisen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukas ja tarvittaessa asukkaan omainen osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Palveluyksiköllä on viikoittainen ryhmätoimintaohjelma. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Myös asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ulkoilutuokiot dokumentoidaan.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet.

Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Näin pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa LPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö.

Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluysikkö itse.

Sairaanhoitoon sisältyy:

Asiakkaan kokonaisterveydentilan jatkuva seuranta ja arviointi. Lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta, vaikutusten seuranta. Asukkaan suostumuksella voidaan käyttää apteekin tarjoamaa koneellista annosjakelua, jolloin asukas myös maksaa palvelun. Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliini-pistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.).

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet (mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka).

Sairaudenhoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi.

Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

Tilat

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla virkistätymisyhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asiakkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asiakas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä kirjallinen pelastus- ja turvallisuus suunnitelma. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta.

Henkilöstön koulutus ja työkokemus

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai

aikaisempi vastaava opistotason tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus vanhuspalveluista. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään STM:n suosituksen mukainen vähimmäismäärä 0,5 hoitotyöntekijää asukasta kohti. Henkilöstön mitoittamisen lähtökohtana ovat aina asiakkaat tarpeineen: asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja palvelujen tarve määrittelevät mitoituksen tason. Yksikössä työskentelevien työntekijöiden yhteenlaskettu työpanos muutetaan laskennalliseksi kokoaikaiseksi työpanokseksi, esimerkiksi $2 \times 50 \% \text{ työaika} = 100 \% \text{ työaika} = 1 \text{ kokoaikainen työntekijä}$. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä (maks. 50 %). Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus.

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito.

Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Yksikköön tulevat uudet työntekijät perehdytetään työhön ja yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

Turvallisuus

Yksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen

lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.

Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia (STM:n julkaisut 2013:11). Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

3.4 Asiakastietojen dokumentointi

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- sisältäen myös HILMO -kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveiden – ja Hyvinvoinnin laitokselle.

- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Keminmaan kunnan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi).
Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Keminmaan kunnalle.

3.5 Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Keminmaan kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

3.6 Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunnalle edellisen vuoden elokuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

3.7 Laskutus Keminmaan kunnalta ja asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa Keminmaan kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) ja laskun maksamista varten.

Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 7 vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon ja seuraavilta 14 vuorokaudelta 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00). Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

Laskutusosoite:

Keminmaan kunta/Hoiva – ja asumispalvelut
Järventaustantie 20
94400 Keminmaa

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö: Toimistosihteeri Maarit Vapa

4. Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelujen sisällön kuvaus

4.1 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta

Kehitysvammaisen henkilön asumispalvelu on tavoitteellista. Asiakkaan asumispalvelun sisältö määritellään palvelusuunnitelmassa, jonka laadintaan osallistuvat kunnan työntekijä, vammaisen henkilö ja tarvittaessa hänen edunvalvojansa ja/tai lähiomaisensa ja palveluntuottajan edustaja. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan 6 kk:n välein (ellei se ole ilmeisen tarpeetonta) sekä asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Kunta ja palveluntuottaja ottavat asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ja niihin vastataan vammaispalvelulain ja/tai kehitysvammalain mukaisesti. Asumispalveluiden palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palveluntuottaja laatii kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisen asiakaskohtaisen arjen suunnitelman. Asiakkaan arjen suunnitelma sisältää arkeen nivoutuvat keinot ja konkreettiset toimintatavat asiakkaan omien tavoitteiden mukaisen hyvän elämän saavuttamiseksi, seurannan ja arvioinnin, konkreettista toimintaa ohjaavat arvot (kuten asiakkaan kunnioitus, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, turvallisuus, luotamuksellisuus) ja toimintaperiaatteet. Arjen suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti kuitenkin vähintään kerran (1) vuodessa. Palveluntuottajan toimintayksikössä on oltava käytössä asukkaille henkilökohtaiset päivä- ja viikko-ohjelmat, jotka ovat myös omaisten nähtävissä.

Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhenkilö (omaohjaaja) ja tälle sijainen ja näistä tulee kertoa asukkaalle ja tämän omaisille ja lailliselle edustajalle. Henkilökunnan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan omaisten ja laillisten edustajien sekä kunnan kanssa niin, että asiakkaan suunnitelman mukainen hyvä hoito ja yksilöllinen arjen suunnitelma toteutuvat. Asiakkaiden hyvä hoito varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden ja omaisten kanssa sekä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä valitsemansa toimintakyvyn mittaristo, jolla voidaan arvioida asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä. Mittaristoa hyödynnetään asumisen avuntarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Mittariston perustana on huomioida asiakkaan ja hänen lähiympäristön voimavarat, toiminta- tavat sekä niiden hyödyntäminen yksilöllisesti. Lisäksi mittariston tavoitteena on ylläpitää ja tukea työntekijöiden kuntouttavaa työtettä.

4.2 Tilat ja toimintayksikön sijainti

Palveluntuottajan ylläpitämien toimitilojen ja kalusteiden tulee mahdollistaa asukkaalle turvallinen, toimiva ja viihtyisä koti. Aukkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi sekä päästä sieltä ulkoilemaan turvallisesti asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden.

Yksikössä on oltava yhteiset ruokailu-, keittiö- ja kodinhoitotilat sekä muita yhteisiä oleskelu- ja seurustelutiloja yhteisöllistä kuntoutumista varten sekä riittävät ulkoilu- mahdollisuudet. Tilojen on mahdollistettava asukkaiden yksityisyys.

Asukkaalla tulee olla oma henkilökohtainen huone tai asunto. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle.

Ryhmämuotoisessa asumisessa asukkaalla tulee olla oma yhden hengen huone, jossa on valvontaviranomaisten toimiluvan mukaiset WC- ja peseytymistilat. Huoneen varustuksena tulee olla pieni keittiötila, jääkaappi, vesipiste, sekä lasku- ja kaappitilaa. Pienoiskeittiö voi olla joko kiinteä tai vaihteittain käyttöön otettava. Asuinhuoneen tulee olla vähintään 20 - 25 m² riippuen siitä, tarvitseeko asiakas apuvälineitä tai lisävarusteita. Tämän lisäksi asukkaan käytössä tulee olla huoneesta erilliset yhteiset oleskelu-, ruokailu- ja keittiötilat, joissa asukkaat voivat seurustella ja ruokailla yhdessä.

Asukkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asukkaan huone/asunto tulee voida lukita sisältä päin. Henkilökunnalla tulee kuitenkin aina olla nopea pääsy myös asukkaan lukittuun huoneeseen/asuntoon vaaratilanteessa.

Asukas kalustaa ja sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaan ja omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitseman hoitosängyn hankinnasta.

Asukkaan käteisvaroille, lääkkeille ja vastaaville aineille on oltava erilliset lukittavat säilytystilat.

Toimintayksikön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Asukkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla mahdollisuus tutustua yksikköön ennakoon.

4.3 Apuvälineet ja laitteet

Asukkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamiseen tarvittavista välineistä ja laitteista esimerkiksi kiinteät suihkuistuimet ja tukikaiteet.

Henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, joiden käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta sekä muut tarvittavat kiinteästi asennettavat apuvälineet ovat palveluntuottajan hankinta- ja ylläpitovastuulla.

Asukkaiden apuvälineiden säilytykseen tulee varata asianmukaiset ja riittävät tilat.

4.4 Hoiva, hoito ja muut palvelut

Asumispalvelun tulee olla laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa ja se tulee toteuttaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asukkaiden, hoiva, hoito ja huolenpito tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelun tulee perustua asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin asukkaiden omia voimavaroja sekä asukkaan sosiaalisia suhteita ja verkostoja tukien.

Palveluntuottajan tulee vastata asukkaiden perushoivasta, hoidosta ja huolenpidosta, pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimista sekä hoidosta ja huolenpidosta akuuteissa sairastumistilanteissa. Asukkaan terveyden- tilaa on seurattava, arvioitava ja muutoksiin reagoitava. Henkilökunnan on huolehdittava, että asukas saa tarvitsemansa terveydenhuollon ja häntä ohjataan ja autetaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Palveluntuottajan tulee huolehtia kokonaisvaltaisesti kaikesta siitä päivittäisestä ja tarvittaessa ympärivuorokautisesta avusta, tuesta ja ohjauksesta, jota asukas tarvitsee henkilökohtaisissa toimissaan, esimerkiksi liikkumisessa, peseytymisessä, pukemisessa, ruokailussa, vaatehuollossa, lääkehuollossa. Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. suuhygieniä ja ihonhoito) tulee huolehtia asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaalla on oltava halutessaan mahdollisuus ulkoiluun päivittäin ja ulkoilu toteutetaan autetusti, tuetusti ja turvallisesti asukkaan tilanteen mukaan.

Asukkaan arkielämän hallintaa on tuettava asukkaan palvelutarve, toimintakyky ja voimavarat huomioivalla tavalla. Asukkaan omaehtoista toimintaa tukevia taitoja tulee vahvistaa arjen toiminnoissa. Asukkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin ja palveluyksikössä tulee toteuttaa kuntouttavaa työtettä.

Asukasta tulee ohjata toimintakyky huomioon ottaen tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja muita asioitaan (esim. työ, opiskelu, vapaa-aika, sosiaalinen kanssakäyminen) sekä muutoinkin asioimaan asumispalveluyksikön ulkopuolella (esim. ulkoilu, harrastukset ja muut vapaa-ajan toiminnot).

Asukasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja). Tarvittaessa asukasta tulee avustaa edunvalvojan hankinnassa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa ja valvoa, että asukkaalle kuuluvat etuudet ovat ajan tasalla ja huolehtia niiden hakemisesta yhteistyössä asukkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Palveluyksikön tulee huolehtia ja avustaa asukasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali- ja terveyspalveluissa ja muissa viranomaisissa asioimisissa. Palveluyksikön tulee vastata asiointeihin liittyvistä kuljetus- järjestelyistä ja tarvittaessa toimia saattajana.

Palveluntuottajan tulee huolehtia asukkaan liinavaate- ja vaatehuollosta asukkaan tarpeen mukaan. Asukkaan kodin päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Kodin päivittäisestä siisteydestä tulee huolehtia yhdessä asukkaan kanssa silloin, kun se on asukkaan voimavarat huomioiden mahdollista.

Siivoukseen kuuluvat tarpeenmukainen ja riittävä ylläpito- ja viikkosiivous. Asukkaan huoneiston perusteellinen siivous tulee suorittaa vähintään kerran (1) vuodessa mukaan lukien ikkunoiden pesu.

Palveluntuottajan tulee huolehtia yhteistilojen asianmukaisesta puhtaanapidosta, siisteydestä ja viihtyvyydestä.

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus kutsua vieraita luokseen samoilla säännöillä kuin vuokralaisilla yleensä.

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus oman valintansa mukaan osallistua mm. kulttuuri- ja vapaa-ajan sekä yhteiskunnalliseen toimintaan. Asukkaan osallistumista ja sosiaalisia suhteitaan tuetaan.

Yksikön lääkehoito on toteutettava kunnan palvelutoiminnalta edellyttämällä tavalla. Toimintayksiköllä on oltava kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM:n oppaita 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

4.5 Ruokahuolto ja ateriapalvelut

Asumispalveluun kuuluu asukkaiden päivittäisen ruokahuollon järjestäminen. Yksilökohtaiset tarpeet tulee aina huomioida. Eritysisruokavaliot tulee järjestää niitä tarvitseville asiakkaille (Valtion ravitsemus- neuvottelukunta suositukset 2014). Yksikössä on oltava ja nähtävillä pidettävä elin- tarvikeviraston (Evira) määrittelemä omavalvontasuunnitelma.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupala, lounas, välipala ja iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä asukkaan niin halutessa myöhäisiltapala/yöpala. Asiakkaiden

yöpaasto saa olla korkeintaan 11 tuntia, asukkaan oma tahto huomioidaan myös tässä asiassa.

Asukkailla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa asunnossa omien toiveidensa mukaisesti. Asukkaiden tulee saada tarvitsemansa apu ruokailutilanteessa. Hoivaa tarvitsevien asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

Palvelutuottaja perii asukkaalta aterioista materiaalikustannukset ja kohtuullisen, korkeintaan aterioiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suuruisen maksun. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asukkaan toimeentulon edellytyksiä.

4.6 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan palvelutuottajan kykyä tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä noudattaen sekä toiminnan taloudellisuus huomioiden.

Toimintayksiköllä tulee olla kaikki toiminnan osa-alueet käsittävä toimiva omavalvontajärjestelmä. Palveluntuottajien on toimitettava kunnalle omavalvontasuunnitelma viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelutuotannon aloittamisesta.

Toimintayksiköllä on oltava selkeä toiminta-ajatus ja tavoitteet, joista selviää toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet, minkälaisille asiakkaille palvelua tarjotaan ja mitä tarjottavat palvelut ovat. Palveluntuottajan toimintayksikön keskeiset laatuvaatimukset ja laatutavoitteet tulee olla kirjallisesti määriteltynä.

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan antamaan palautteeseen tai asiakkaan tekemään reklamaatioon.

Palvelujen toteutumista ja laatua seurataan asukastyytyväisyyskyselyllä ja omaistyytyväisyyskyselyllä, joita tehdään säännöllisesti. Yhteenveto kyselyn tuloksista toimitetaan vuosittain kunnan yhteyshenkilölle. Palautteen johdosta tulee tehdä kehittämissuunnitelma.

Palveluntuottaja laatii kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisen asiakaskohtaisen arjen suunnitelman. Arjen suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti kuitenkin vähintään kerran (1) vuodessa. Palveluntuottaja raportoi kunnalle kerran vuodessa yhteenvedon suunnitelmien arvioinnin palautteesta.

Yksiköllä tulee olla ohjeet pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä ja palveluntuottaja tarkistaa ohjeitaan kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta (381/2016) mukaisiksi.

4.7 Henkilöstö

Palvelutuottajan sosiaalihuollon ammattihenkilöillä tulee olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja valtio- neuvoston asetuksen (153/2016) mukaisesti.

Palvelutuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöillä tulee olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet terveydenhuollon ammattihenkilölain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Toimintayksikössä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä kokopäiväisesti. Palveluista vastaavan henkilön tulee vastata siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluyksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 10 §:n 4 momentin mukaisesti tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa.

Asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen edellyttää, että palvelutuotteissa henkilöstömitoitukset ovat vähintään seuraavat:

Palvelutuote	Henkilöstömitoitus asukasta kohden on vähintään
Palveluasuminen (1)	hoitohenkilöstöä 0,3
Tehostettu palveluasuminen (palvelutuote 2)	hoitohenkilöstöä 0,63 ja avustavaa henkilöstöä 0,10
Tehostettu palveluasuminen (palvelutuote 3)	hoitohenkilöstöä 0,8 ja avustavaa henkilöstöä 0,15
Tehostettu palveluasuminen (palvelutuote 4)	hoitohenkilöstöä 1,0 ja avustavaa henkilöstöä 0,15
Tehostettu palveluasuminen (palvelutuote 5)	hoito- ja avustavan henkilöstön henkilöstömitoitus määritellään asiakaskohtaisesti
Tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalvelu (palvelutuote 6)	Henkilöstömitoitus määräytyy yllä olevan luokittelun mukaisesti.

Henkilöstömitoituksen ja rakenteen on aina oltava riittävä ja tarkoituksenmukainen asiakkaiden palveluntarpeeseen nähden.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan kelpoisuusedellytykset täyttävät asiakas-/hoito- työhön osallistuvat työntekijät. Lähiesimiehet lasketaan mukaan sillä osuudella, jonka he tosiasiallisesti käyttävät hoito- ja ohjaustyöhön, kuitenkin enintään puolella kokoaikaisesta työajasta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi ja jokaisessa työvuorossa riittävä määrä sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Kaikissa työvuoroissa tulee taata asukkaiden turvallinen asuminen.

Henkilökunnan ammatillista pätevyyttä ja määrää koskevien vaatimusten tulee toteutua palvelusetelipalvelujen tuottamisen ajan.

Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan täydennyskoulutuksesta ja asiakaskohtaisesta perehdyttämisestä. Tuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma uusien henkilöiden kouluttamiseksi ja/tai perehdyttämiseksi.

Pakkaamattomia tai helposti pilaantuvia tuotteita ruuan valmistuksessa käsittelevillä työntekijöillä on oltava elintarvikelain (23/2006) mukainen todistus elintarvikehygieenisestä osaamisesta.

Palveluntuottaja varmistaa henkilön ammatinharjoittamisoikeuden sekä EU-maiden ulkopuolella koulutetun sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön laillistamisen Valviran rekistereistä.

Henkilökunnan työsuhteissa tulee noudattaa alan valtakunnallista työehtosopimusta tai keskeisiä työehtoja.

4.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

Toimintayksikön turvallisuussuunnittelun tulee noudattaa pelastustoimen lainsäädäntöä ja sen perustana tulee olla sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Turvallisuussuunnittelu toimenpiteineen toteutetaan osana omavalvonnan riskienhallintaa.

Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma tulee päivittää vuosittain, riskikartoitukset tulee tehdä säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet on dokumentoitava ja raportoitava kunnalle.

Palveluntuottajan on laadittava valmiussuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja erityis-tilanteita varten. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa.

Turvallisuusasioille tulee yksikössä olla nimettynä vastuhenkilö ja turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä asiakkaiden kanssa. Palveluntuottaja vastaa kaikkien palvelutuotannossa tarvittavien turva- ja hälytys- järjestelmien hankinnasta ja ylläpidosta.

Palvelutuottajan tulee huolehtia siitä, että asukas halutessaan saa aina yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta henkilökohtaisesti.

Palvelutuottajan on varmistettava myös käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuus ja turvallinen käyttö. Palvelutuottajan pitää mm. varmistaa, että laitetta käyttävillä henkilöillä on sen turvallisen käytön vaatima perehtyneisyys, ja että laitetta käytetään ja huolletaan asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

5. Palvelusetelin myöntäminen, määräytymisperusteet ja arvo

Kehitysvammaisen asiakkaan oikeus asumispalveluun määritellään asiakkaan arvioidun palvelun- ja tuentarpeen perusteella. Kehitysvammapalveluiden vastaava ohjaaja arvioi asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen tarvittaessa yhteistyössä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän kanssa ja määrittelee tarvittavan asumisen palvelun sisällön sekä sen järjestämistavan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa. Palvelun järjestämistavan osalta arvioidaan palvelusetelin soveltuvuus asiakkaan tilanteeseen.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Kunnalla on oikeus päättää asumispalvelusta, sen järjestämistavasta ja palvelusetelin arvosta silloin kun palvelu hankitaan palvelusetelillä. Asiakkaalle tehdään erilliset päätökset asumispalvelun myöntämisestä ja asumispalvelun järjestämisestä palvelusetelillä.

Kehitysvammaisten asumispalvelujen asiakkaan palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut esimerkiksi ohjauksen, avustamisen, hoidon, huolenpidon, toimintakyvyn tukemisen ja valvonnan. Kunta vastaa palveluasumiseen liittyvien palvelujen kustannuksista asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin arvon mukaisesti. Asiakkaalle ei tule palvelusta kustannuksia. Asukas maksaa itse kustannukset, joita palveluseteli ei sisällä esimerkiksi asunnon vuokran ja kaikki muut jokapäiväiseen elämäänsä liittyvät kustannukset. Palveluseteli ei sisällä kustannuksia esimerkiksi:

- asumiskustannuksia mm. vuokraa, veden, lämmityksen ja sähkön käyttömaksuja, asiakkaan irtaimistovakuutusta, saunamaksua
- ateriakustannuksia
- lääkkeitä ja terveydenhoitoon liittyviä matkakuluja

- hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- hieronta, kampaamo-, parturi yms. palveluita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- lomamatkoja
- terveydenhuoltoa, esim. terveyskeskusmaksut
- sairaala- ja laitoshoidtoa
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- asunnon irtaimistoa kuten huonekaluja, mattoja, verhoja, valaisimia ja liina-vaatteita

Liitteessä 1 (prosessi- ja kustannusvastuut asumispalvelussa taulukko) on määritetty kustannusvastuiden jakautuminen.

Kunta päättää palvelusetelin määräytymisperusteista ja arvosta sekä niiden muutoksista. Keminmaan kunta on määritellyt kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelun palveluseteleille hintakaton. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perimä kustannus ei saa ylittää palvelusetelin hintakattoa. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluseteli maksetaan vuorokaudelta. Vuorokaudella tarkoitetaan 24 tuntia. Poikkeavista ajoista sovitaan erikseen palvelusetelimyöntäjän kanssa. Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluntuottaja voi periä asiakkaalta omavastuusuutena aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran. Omaishoidon lakisääteisen vapaan ajalta omavastuu voi olla enintään 11,40 €/vrk sisältäen myös ateriat. Omaishoidon vapaiden ajalta kunta korvaa palvelusetelin tuottajalle ns. normaalin asiakasmaksun ja omaishoidon omavastuun välisen erotuksen.

Asiakkaalta perittävä ateriakustannus voi enimmillään olla 15,30 euroa/vrk ja ylläpitomaksu 56 euroa/kk.

Palveluntuottaja vastaa lain kehitysvammaisten erityishuollosta mukaisten rajoitustoimenpiteiden ja niiden seurantaan liittyvien asiantuntijalausuntojen (sosiaalityöntekijä, lääkäri, psykologi) hankkimisesta.

Kehitysvammalain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäis- hintojen määräytymisperusteet ovat:

Palvelutuote 1. Palveluasuminen

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Asiakkaan palvelun ja tuen tarve vaihtelee siten, että asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti, mutta tarvitsee päivittäisissä toimissa asumiseensa henkilökunnan avustamista, tukea, ohjausta, kevyttä hoivaa ja läsnäoloa sekä

mahdollisesti pieniä hoitotoimenpiteitä. Asiakas voi tarvita apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygieni- ja wc-toiminnoissa, asioinneissa, liikkumisessa ja vuorovaikutuksessa. Ohjauksen tarvetta saattaa olla sosiaalisissa suhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita toistuvasti psyykkistä ja sosiaalista tukea. Asiakkaan avustaminen voi edellyttää apuvälineiden käyttöä tai valvontaa. Asiakkaat eivät pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Henkilökunta on paikalla päivittäin klo 7 – 22 välisenä aikana.

Palvelusetelin arvo on enintään 80 euroa vuorokaudessa.

Palvelutuote 2. Tehostettu palveluasuminen I

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygieni- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tai yhteis- kunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse kokoaikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Avustaminen mahdollisesti edellyttää apu- välineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on enintään 120 euroa vuorokaudessa.

Palvelutuote 3. Tehostettu palveluasuminen II

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arki-elämän toiminnoissa sekä hoidollista apua. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihto- ehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on enintään 160 euroa vuorokaudessa.

Palvelutuote 4. Tehostettu palveluasuminen III

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä) tai tarvitsevat muusta syystä henkilöstöresurssien lisäämistä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Palvelusetelin arvo on enintään 180 euroa vuorokaudessa.

Palvelutuote 5. Tehostettu palveluasuminen IV

Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkailla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Asiakkailla on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita ja he tarvitsevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Asiakkailla on usein haastavaa käyttäytymistä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää.

Palvelusetelin arvo on yksilöllinen.

Muut palvelun hintaan / luokkaan vaikuttavat tekijät

Mikäli asiakas on päivä- tai työtoiminnan palveluissa tai kokopäiväopiskelussa, hintaluokkaa tarkistetaan toimintapäivien osalta tavallista hintaluokkaa alemmas (1 luokka).

Palvelutuote 6. Tilapäinen ympärivuorokautinen asumispalvelu

Tilapäisellä asumispalvelulla tarkoitetaan lyhyttä jaksoa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä. Tilapäistä asumispalvelua voidaan myöntää lain kehitysvammaisten erityishuollosta mukaisena tilapäishoitona tai omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi.

Tilapäinen asumispalvelu, palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan edellä olevien tasojen mukaan. Tilapäisen asumispalvelun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka tuen ja hoidon ohjauksen tarve on arvioitu. Palvelutarve määritellään samoin periaattein kuin muussakin palveluasumisessa.

Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää ja palvelusetelin arvo määritellä mm. seuraavissa tilanteissa:

- omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien toteuttamiseksi
- omaisen / läheisen hoitovastuun keventämiseksi
- toimintakykyä ylläpitävänä, edistävänä ja kuntouttavana jaksena sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen)

6. Palvelusetelin voimassaolo

Asiakkaan palveluseteli on voimassa palvelusetelin myöntämispäivästä alkaen toistaiseksi.

7. Kehitysvammaisten henkilöiden työ- ja päivätoiminta

7.1 Kehitysvammaisten henkilöiden päivä- ja työtoiminta

Kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminnalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) (jatkossa kehitysvammalaki) mukaan annettavaa päivä- ja työtoimintaa. Kehitysvammalaissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja jotka eivät muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

Kehitysvammaisten henkilöiden päivä ja työtoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaiden osallisuutta, kansalaisuutta, hyvää elämää ja tukea omaa elämää koskevassa päätöksenteossa. Päivä- ja työtoiminnan tulee olla asiakkaiden tarpeesta lähtevää, toimintakykyä ylläpitävää ja arkea rytmittävää toimintaa. Päivä- ja työtoiminnan tavoitteena on edistää kehitysvammaisen henkilön itsenäisen elämän taitoja ja hyvinvointia omaehtoista elämää tukevalla ja kuntouttavalla työotteella.

Päivä- ja työtoiminta sisältävät asiakkaiden tarpeista lähtevää toimintaa viitenä päivänä viikossa. Palvelut järjestetään palveluntuottajan ylläpitämässä yksikössä jossa tilat ovat esteettömiä ja itsenäistä toimintaa tukevia. Palveluissa asiakkaat saavat tarvitsemaansa tukea, apua ja palveluita. Päivä- ja työtoiminnassa on tarjolla monipuolista ryhmätoimintaa sekä yksilöllistä ohjausta. Asiakas saa toiminnan lisäksi tarvitsemansa avun esimerkiksi liikkumisessa, pukeutumisessa, ruokailuissa sekä tuen henkilökohtaisen hyvinvoinnin, turvallisuuden, terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Lisäksi asiakkaita kannustetaan osallisuuteen ja vuorovaikutukseen.

Toiminta on järjestettävä Keminmaan kunnan alueella ja siten että asiakkailla on päivittäinen mahdollisuus olla osallisena erilaiseen yhteiskunnalliseen toimintaan, (esimerkiksi mahdollisuus käydä kaupassa, kirjastossa, harrastuspiireissä).

Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminnan palvelusetelille on määritelty hintakatto. Palvelusetelin arvo on 55 € päivässä. Se on tasasuuruinen, jolloin asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Palvelusetelin arvo pitää sisällään kuntouttavan työ- ja päivätoiminnan.

Kehitysvammaisten erityishuoltoon liittyvät kuljetukset ovat asiakkaalle maksuttomia. Koska Kemnmaan kunta vastaa edelleen kuljetusten järjestämisestä tulee toiminta suunnitella sovittujen kuljetusaikataulujen mukaisesti.

Toiminta on järjestettävä palveluseteliasiakkaan asuinpaikkakunnalla ja siten että asiakkaalla on päivittäin mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. (Esimerkiksi mahdollisuus käydä kaupassa, kirjastossa, erilaisissa harrastuksissa.)

Palvelusetelin arvo sisältää asiakkaille maksettavan työosuusrahan. Asiakkaan avotyöt tulee suunnitella siten että asiakas voi käydä avotyössä joko itsenäisesti kulkien tai olemassa olevia kunnan kuljetuksia käyttäen.

8. Palvelun laatuvaatimukset

8.1 Tilat, laitteet ja välineet

Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia työ- ja päivätoimintatiloissa esteettömästi ja turvallisesti. Tilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulos.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Sisäilman laatuun kiinnitetään säännöllisesti huomiota. Kunnossapitoon on nimetty vastuuhenkilö.

8.2 Turvallisuus

Työ- ja päivätoimintatiloissa on asianmukaisesti koulutettua henkilökuntaa paikalla aina toiminnan aikana.

Tiloissa on pelastusviranomaisten hyväksymän pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Tiloilla on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

8.3 Henkilöstö ja osaaminen

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön työvuorojen tulee vastata asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita.

Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemus.

Henkilöstöllä tulee olla toimintaan soveltuva koulutus ja kokemus. Henkilöstöllä on vammaisalan asiantuntijuutta ja erityisosaamista.

Henkilöstöllä on suomen kielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa. Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä on oltava osaamista/koulutusta ko. Asiakasryhmästä.

Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassaoleva lääkehoidon lupa. (Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 14/2016).

Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja –kyselyt, kehityskeskustelut).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutukset ja osaaminen kirjataan henkilökuntaluetteloon.

8.4 Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelusta vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan osana palvelusuunnitelmaprosessia.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatutavoitteensa, laatupoikkeamat ja miten niihin reagoidaan. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma.

8.5 Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoitoon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan alkuun vuoden välein ja kolmannelta vuodelta eteenpäin kolmen vuoden välein, tai tarvittaessa.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan asiakkaan muuttovalmennusprosessiin.

Asiakkaalle mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti.

Asiakkaan perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan, terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana jokapäiväistä toimintaa.

LIITE 1. Prosessi- ja kustannusvastuut kehitysvammaisten asumispalvelussa

PROSESSIVASTUUT

PROSESSIVASTUU	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Palvelutarvearvio ja viran- omaispäätökset palvelun myöntämisestä ja sen järjestä- misen tavasta.	X			Toimintakyky- ja palvelutar- vearvion tekemisestä vastaa kunta.
Palvelusuunnitelman laadinta palvelun alkaessa	X			Asukas ja hänen läheisensä sekä asukkaan oma työntekijän osal- listuvat laadintaa ja päivittämiseen
Palvelusuunnitelman ylläpito		X		Vastuu palvelutuottajalla/ asuk- kaan omalla työntekijällä. Kunnan edustaja sekä asukas ja hänen läheisensä osallistuvat suunnitelman päivittämiseen.
Asukkaan yksilöllisen arjen suunnitelman laadinta, ylläpito ja arviointi yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa		X		
Asukkaan hoiva, hoito ja huo- lenpito sekä arjen sujuvuuden turvaaminen / kuntouttava työote.		X		
Sairauksien kotihoidosta huo- lehtiminen		X		Palvelutuottaja vastaa asukkaan terveydentilan seurannasta ja arvioinnista sekä sairauksien hoitamisesta lääkärin ohjeiden mukaisesti niin kuin kotiloissa sairasta hoidettaessa toimitaan.
Lääkäri, laboratorio yms. pal- velut		X		Palveluntuottaja huolehtii asuk- kaan tarvittavien terveyden- huoltopalveluiden piiriin sekä huolehtii esim. laboratorionäyt- teistä ja niiden toimittamisesta analysoitavaksi tai on tarvittaessa mukana esim. asukkaan la- boratoriokäynnillä.
Asukkaan turvallisuudesta, tur- vallisuusjärjestelmistä, häly- tysten vastaanottamisesta ja tarvittavan avun hälyttämisestä vastaaminen		X		Asukas saa halutessaan aina henkilökohtaisesti yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta.
Vaatehuolto		X		
Tilojen kunnossapito, siisteys ja turvallisuus		X		Yksikön yhteisten tilojen ja asukkaan yksityisten tilojen asi- anmukainen siisteys ja turvalli- suus on tuottajan vastuulla.
Hieronta-, kampaamo-, parturi- yms. palvelut		X	X	Palvelutuottaja avustaa palve- lun saamisessa asukkaan tai omaisen niin halutessa, kustan- nusvastuu on asukkaalla.

PROSESSIVASTUU	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Ruokahuolto ja ateriapalvelu		X		Palveluntuottaja vastaa ruokahuollon ja ateriapalvelun järjestämisestä. Asukas voi halutessaan hankkia/ostaa ateriapalvelun tai osan aterioista myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin asukas vastaa ateriapalvelusta/aterioista ja sen kustannuksista. Palveluntuottajan järjestämä ateriapalvelu on osa asukkaan maksullista ylläpitoa. Palveluntuottaja perii asukkaalta aterioista materiaalikustannukset ja kohtuullisen, korkeintaan aterioiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suuruisen maksun. Kohtuullisen ateriapäivän ja yksittäisten aterioiden hintana pidetään enintään Keminmaan hyvinvointilautakunnan kulloinkin vahvistamia ruokapalveluiden hinnaston mukaisia ateriapäivän tai yksittäisten aterioiden hintoja. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asukkaan toimeentulon edellytyksiä.
Harrastukset ja vapaa-aika		X	X	Palveluntuottaja avustaa asukkaan toiminnan piiriin
Ulkoilu		X		

PROSESSIVASTUU	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Laatujärjestelmät		X		
Asukas- ja omaispalautejärjestelmät		X		Palveluntuottaja vastaa asiakas-
Palvelutuotteen arviointi- ja kehittäminen		X		
Toimintakyvyn arviointijärjestelmä		X		Toimintakyvyn arviointijärjestelmää ylläpitää palveluntuottaja.

KUSTANNUSVASTUUT

KUSTANNUSVASTUUN HOIVA JA HOITO	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Sairaudenhoito		X	X	Asukas vastaa asiakasmaksuista. Palveluntuottaja vastaa asukkaan terveydentilan seurannasta ja arvioinnista sekä sairauksien hoidon toteuttamisesta kotiloissa lääkärin ohjeiden mukaan. Kuljetus lääkäriin terveydenhuollon palveluun osuudesta ja lääkkeiden jakelusta.
Kuljetus lääkäriin terveydenhuollon palveluun		X	X	Asukas vastaa kustannuksista ja saa niihin mahdollisesti Kelasta korvausta. Palveluntuottaja vastaa kuljetuksen järjestämisestä esim. taksin kutsumisesta ja tarvittavasta saattamisesta.

KUSTANNUSVASTUUN YLEISET TILAT	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Toimitilat ja niiden asianmukainen kunnossapito		X		
Vesi, sähkö, jätehuolto, vakuutukset		X		
Ulkoalueet, kunnossapito, huolto ja viihtyvyys		X		
Laitteet, kalusteet, verhot, matot, kodin tekstiilit		X		
Päivä- ja aikakauslehdet		X		Tilaus palveluntuottajan harkinnan mukaan
Tv-laitteet, kaapelimaksut		X		
Kiinteästi asennettavat apuvälineet kaikissa yleisissä ja yhteiskäytössä olevissa tiloissa esim. seiniin kiinnitettävät erimittaiset tukikahvat ja tangot.				

KUSTANNUSVASTUU ASUKKAIDEN YKSITYISET TILAT	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUN- TUOTTAJA	ASUKAS	
Vuokra, lämmitys, vesi, sähkö			X	Sisältää jyvitettyjä osuuksia yhteistä tiloista ei kuitenkaan palvelutuottajan tai henkilöstön käyttöön tarkoitettuja toimisto- ja sosiaalitylöitä. Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset eivät saa ylittää Kelan asumistukeen oikeuttavia kohtuullisia asumismenoja paikkakunnalla. Kohtuulliset asumismenot saavat olla enintään valtioneuvoston vuosittain vahvistamien enimmäismenojen suuruiset paikkakunnalla.
Siivous ja puhtaanapito		X		Palvelutuottajalla vastaa kokonaisuudesta. Asukas osallistuu asuntonsa siivoamiseen mahdollisuuksiensa ja toimintakykynsä mukaan / kuntouttava työote.
Kalusteet, verhot, matot, irtaimisto, vuodevaatteet ja muut kodin tekstiilit			X	
Asukkaiden henkilökohtaiset apuvälineet	X	X		Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet luovutetaan asukkaalle edellytysten täytyessä kuntoutuksen apuvälinepalvelun kautta. Palveluntuottaja avustaa asiakasta kaikissa apu- välineisiin liittyvissä asioissa veloituksessa. Huoltovastuu kuuluu apuvälinepalvelulle.
Yleisessä käytössä olevat apuvälineet ja äkillistä lyhytaikaista tarvetta varten hankittuja liikkumisen apuvälineitä		X		Palveluntuottajalla tulee olla asiakkaiden yleisessä käytössä olevia apuvälineitä. Tällaisia apuvälineitä ovat mm. asiakasryhmän tarpeiden mukaisesti varustellut pyörätuolit, wc-korotukset (tarvittaessa käsinojalliset), suihku- tuolit (tarvittaessa käsi-, ja selkänojalliset) ja suihkuvaunu, seiniin kiinnitettävät, erimittaiset tukikahvat ja -tangot. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla äkillistä, lyhytaikaista tarvetta varten hankittuja liikkumisen apuvälineitä (mm. kävelysauvat, kävelykeppi, kyynärsauva, rollaattori).
Asuntoon kiinteästi asennettavat		X		

Hoitosänky		X		
Pääasiassa henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, joiden käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta.		X		
Vakuutukset			X	Asukas vastaa oman irtaimistonsa vakuuttamisesta.

KUSTANNUSVASTUUKULUTUS- JA TUOTANTO-HYÖDYKKEET	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUNTUOTTAJA	ASUKAS	
Elintarvikkeet		X		Vrt. kohta ruokahuolto ja ateriapalvelu Henkilökohtaisen mieltymyksensä mukaiset naposteltavat asukas hankkii itse.
Asiakkaan omien tilojen siivous-, pesu- ja puhdistusaineet sekä WC- ja talouspaperit			X	
Yleisten tilojen siivous-, pesu- ja puhdistusaineet sekä wc- ja talouspaperit		X		
Tavanomaiset henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet, peseytymistuotteet ja			X	.
Henkilökohtaiset hoitotarvikkeet	X		X	Henkilökohtaisten hoitotarvikkeiden kustannuksista vastaa asiakas. Pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavista välineistä esim. verensokerimittaukseen liittyvistä välineet, vaipat, katetrit, vastaa kunta lakisääteisten edellytysten täytyessä.
Ensiaputarvikkeet		X		
Yleiset hoitotarvikkeet ja henkilökunnan käyttöön tulevat suojavaatteet ja varusteet esim. suojakäsineet, käsidesit sekä muut yleiset hygieniatarvikkeet		X		
Liinavaatteet, pyyhkeet yms.			X	Liinavaatehuollosta vastaa palveluntuottaja.

LIITE 2.

Ympäri vuorokautisen asumisen palveluntuottajan on toimitettava Keminmaan kunnalle seuraavat liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus	
Voimassa olevan toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisesta tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot	☐
Tarjoajalla on aluehallintoviraston (tai Valviran) myöntämä toimilupa tarjoamasta tehostetun palveluasumisen tuottamiseen	☐
Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	☐
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisen rekisteriin;	☐
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;	☐
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	☐
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	☐
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehdoista; sekä	☐
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.	☐
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus	☐
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	☐
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	☐
Palvelun hinnat	☐